JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA

MWONGOZO WA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO YA WANANCHI KATIKA UTUMISHI WA UMMA

Desemba, 2012

JAMHURI YA MUUNGANO WA TANZANIA

OFISI YA RAIS
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA

MWONGOZO WA USHUGHULIKIAJI WA MALALAMIKO YA WANANCHI KATIKA UTUMISHI WA UMMA

DESEMBA, 2012

YALIYOMO

Ukurasa

DIBAJI v

SURA YA 1.. **1**

UTANGULIZI.. **1**

1.1 Malalamiko katika Utumishi wa Umma................................ 1
1.2 Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko.............................. 2
1.3 Misingi ya Utaratibu wa Malalamiko.................................... 2
1.4 Malengo ya Utaratibu wa Malalamiko.................................. 3
1.5 Maana ya Malalamiko.. 4
1.6 Aina ya Malalamiko.. 4
1.7 Faida za Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko................ 5

SURA YA 2.. **7**

MAMBO YA MSINGI KATIKA KUANZISHA UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO.................................. 7
2.1 Kujenga uelewa wa Watumishi kuhusu Huduma kwa Mteja na Malalamiko.. 7
2.2 Kutambua Maeneo yanayosababisha Malalamiko.................. 8
2.3 Kuanzisha Ofisi ya Malalamiko... 8
2.4 Jinsi ya Kutekeleza Mfumo wa Kushughulikia Malalamiko.... 9
2.5 Ushirikiano wa Ofisi ya Malalamiko na Kamati ya Uadililfu na Timu za Kuboresha Huduma... 11

SURA YA 3.. **12**

MCHAKATO WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO............ 12
3.1 Watumishi Wanaoshughulikia Malalamiko.......................... 12
3.1.1 Uteuzi wa Watumishi.. 12
3.1.2 Tabia na Wajibu wa Watumishi... 12
i3.1.3 Kazi za Watumishi wa Ofisi ya Malalamiko......................... 13

3.2 Kukaribisha Malalamiko.. 14
3.3 Kupokea Malalamiko na Maoni... 15
3.3.1 Fomu ya Kupokea Malalamiko.. 15
3.3.2 Fomu ya Kupokea Malalamiko kwa njia ya Mtandao........... 16
3.3.3 Rejesta ya Malalamiko.. 17
3.4 Uchambuzi na Ushughulikiaji wa Malalamiko..................... 17
3.5 Matumizi ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA) Katika Kushughulikia Malalamiko.................. 18
3.6 Taarifa za Malalamiko.. 19
3.6.1 Uchambuzi wa Taarifa za Malalamiko............................... 19
3.6.2 Matumizi ya Taarifa za Malalamiko.................................. 21
3.7 Tathmini ya Utendaji kutokana na Mrejesho wa Wadau....... 21

SURA YA 4.. 24

HITIMISHO.. 24
4.1 Mambo Muhimu Yanayoashiria Kuwepo kwa Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko.. 24

VIAMBATISHO.. 27

FOMU YA KUPOKEA NA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO. 29

FOMU YA KUWASILISHA MALALAMIKO KWA NJIA YA MTANDAO.. 31

REJESTA YA MALALAMIKO.. 32

MFANO WA CHATI YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO.. 33

TAARIFA YA MALALAMIKO.. 34

DIBAJI

Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko katika Utumishi wa Umma unaoelezewa katika Mwongozo huu ni moja ya juhudi za Serikali za kuongeza uwajibikaji na kuimarisha taratibu za kuwasikiliza wateja. Mfumo huu unaziwezesha Taasisi za Umma kushughulikia malalamiko ya wateja kwa ufanisi kwa kuwa unaharakisha ushughulikiaji wa malalamiko, ni wa wazi, unasisitiza kutunza siri na ni rahisi kutumika.

Utaratibu huu unaziwezesha Taasisi za Umma kujifunza na kujisahihisha kutokana na mrejesho unaopatikana kwa njia ya malalamiko na hivyo kuboresha mchakato wa utoaji wa huduma na kupunguza kero kwa wateja. Vile vile utaimarisha taratibu za ndani ya Taasisi za Umma kwa kuziwezesha kutambua, kuratibu, kujibu na hatimaye kutumia taarifa za malalamiko katika kuboresha utoaji wa huduma ndani ya Taasisi.

Malengo ya utaratibu huu yatafikiwa ikiwa Taasisi za Umma zitajipanga vizuri kushughulikia malalamiko na kuchukua hatua ili malalamiko ya aina moja yasiwe yanajirudia rudia. Utumishi wa Umma unapaswa kutambua kuwa malalamiko ni mrejesho kutoka kwa wateja kuhusu utoaji wa huduma. Hivyo ni muhimu kujifunza kutokana na mrejesho huo na kuchukua hatua madhubuti.

Taasisi za Umma zinatakiwa kuanzisha Ofisi za kushughulikia malalamiko ndani ya Taasisi na maeneo mengine muhimu ya kutolea huduma kwa kutumia rasilimali watu iliyopo. Hata hivyo, ieleweke kuwa Ofisi hizi haziondoi jukumu la msingi la kila mtumishi wa umma kutatua kero na malalamiko mbalimbali ya wateja kwa haraka na kwa kuzingatia taratibu za kazi. Aidha, utaratibu huu hauanzishi chombo kipya cha kushughulikia malalamiko na wala hauchukui mamlaka ya Taasisi Simamizi zinazoshughulikia malalamiko.

Ni matumaini yangu kuwa,Taasisi za Umma zitaanza kuutumia utaratibu huu ili kuyapatia malalamiko ya wateja ufumbuzi wa haraka na pia kuzichambua kwa kina taarifa zinazotokana na malalamiko na kuchukua hatua za kuondoa malalamiko ya namna hiyo.

George D. Yambesi
KATIBU MKUU
OFISI YA RAIS
MENEJIMENTI YA UTUMISHI WA UMMA

SURA YA 1 UTANGULIZI

1.1 Malalamiko katika Utumishi wa Umma

Taasisi za Umma, huweka malengo ya kazi kila mwaka kwa madhumuni ya kuhakikisha kuwa zinatoa huduma kwa ufanisi zaidi. Katika kutoa huduma, Taasisi za Umma zinapokea malalamiko kutoka kwa wateja kutokana na kutoridhishwa na jinsi huduma zilivyotolewa au viwango vya huduma hizo. Malalamiko haya ni mrejesho kutoka kwa wateja wakiarifu Taasisi juu ya kutoridhika kwao kutokana na huduma kutolewa chini ya viwango vilivyotegemewa au kutolewa kabisa.

Malalamiko yanasababishwa na kasoro zilizopo kwenye mifumo, sheria, kanuni na taratibu za utendaji au tabia binafsi za mtumishi anayetoa huduma.

Mrejesho unaopatikana kwa njia ya malalamiko unazisaidia Taasisi za Umma kuondoa kasoro zilizojitokeza na kuboresha huduma ili kupunguza malalamiko na kero mbalimbali zinazotolewa na wateja. Hivyo, ili Taasisi ziweze kutumia vizuri mrejesho huo, ni lazima kuwepo na utaratibu mzuri na unaoaminika wa kukusanya taarifa za malalamiko, kuzichambua na kuzihifadhi vizuri kwa matumizi ya mara kwa mara.

Kwa sasa Taasisi za Umma zina taratibu tofauti za kushughulikia malalamiko. Taasisi hizi zimekuwa zikishughulikia malalamiko kwa jinsi zinavyoona inafaa kwa kuwa Utumishi wa Umma hauna utaratibu mahsusi ambao unaeleweka kwa wateja. Kutokuwepo kwa utaratibu mahsusi wa kushughulikia malalamiko na maoni ya wateja kunafanya Taasisi zishindwe kupokea mrejesho wa wateja na kugundua matatizo yaliyopo ndani ya Taasisi mapema na kuyashughulikia kwa wakati. Vile vile ukosefu huo unawafanya

wateja wapeleke malalamiko yao nje ya Taasisi hata kwa masuala ambayo yangepatiwa ufumbuzi kama yangefahamika katika ngazi tofauti ndani ya Taasisi. Pia hali ya kutopokelewa kwa malalamiko ya wateja kunaweza kuzifanyaTaasisi ziamini kuwa zinafanya vizuri kinyume na ukweli wa hali halisi kwani kukosekana kwa malalamiko kunatokana na ukosefu wa utaratibu wa kushughulikia malalamiko.

Lengo la kuanzishwa kwa utaratibu wa kushughulikia malalamiko kwenye Taasisi za Umma ni kuziwezesha kupokea mrejesho wa wateja hivyo kutambua dosari zilizojitokeza wakati wa kutoa huduma kinyume na mategemeo halisi ya wateja. Utambuzi wa dosari hizo na kuchukuliwa kwa hatua kutaondoa kero za wateja, hatua itakayoboresha utoaji wa huduma na hivyo kuleta uhusiano mzuri kati ya Taasisi na wateja wake.

1.2 Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko

Huu ni utaratibu wa ndani ya Taasisi utakaoiwezesha Taasisi kuainisha jinsi zitakavyokaribisha malalamiko, zitakavyopokea malalamiko, kuyafanyia uchambuzi wa kina na kisha kufanya ufuatiliaji ili ufumbuzi upatikane, kisha taarifa hizo za malalamiko zinatumika katika kuainisha namna ya kuboresha huduma zinazotolewa kwa wateja. Chini ya utaratibu huu, taarifa za malalamiko zinatakiwa kuhifadhiwa kwa kutumia nyenzo bora na za kisasa ili taarifa hizo zitumike kuboresha utoaji wa huduma. Utaratibu huu unahitaji kufanyiwa tathmini mara kwa mara kwa lengo la kubaini kama mikakati iliyowekwa inatekelezwa ipasavyo na hivyo kuendelea kuuboresha ili kuufanya uwe endelevu.

1.3 Misingi ya Utaratibu wa Malalamiko

Uandaaji wa utaratibu huu umezingatia misingi ambayo inaufanya uwe rahisi kueleweka, kusimamiwa, kumilikiwa na kutumiwa na wadau wote. Misingi hiyo ni:

- ***Lalamiko litatatuliwa katika hatua za awali***

  Mlalamikaji atapatiwa ufumbuzi wa lalamiko lake pale pale alipolalamika na ikilazimu kupeleka lalamiko hilo mahali pengine mchakato wa kushughulikia lalamiko lake hautakuwa mrefu.

- ***Utunzaji wa Siri***

  Malalamiko yote yatashughulikiwa na kuhifadhiwa kwa usiri unaostahili.

- ***Uwazi***

  Mchakato wa kushughulikia malalamiko uko wazi, unaeleweka kwa wadau wote na unatoa fursa ya maamuzi kuhojiwa katika ngazi yoyote.

1.4 Malengo ya Utaratibu wa Malalamiko

Lengo kuu la kuanzishwa kwa utaratibu huu ni kuimarisha ubora wa huduma zinazotolewa. Ubora wa huduma unaweza kuimarishwa kwa kuondoa mambo yanayofanya huduma zilalamikiwe kwa:

(i) Kupokea na kushughulikia malalamiko kwa wakati ili kuwaridhisha wale wanaohudumiwa;

(ii) Kukuza mtazamo wa kuwajali wananchi/wateja kwenye Taasisi za Umma ili waridhike na waendelee kutumia huduma zinazotolewa;

(iii) Kukuza uwajibikaji wa watumishi wa Umma kwa wananchi/wateja kwa kuwa mrejesho wa wananchi utaainisha mahitaji ya wananchi/wateja na pia utatumika kuweka mikakati ya kuimarisha ubora wa viwango na huduma zinazotolewa;

(iv) Kuongezeka kwa uwazi na shughuli za Taasisi kueleweka kwa urahisi.

1.5 Maana ya Malalamiko

Kwa mujibu wa mwongozo huu, malalamiko ni kitendo cha mteja, kikundi cha watu au Taasisi kuonyesha hali ya kutoridhishwa na huduma iliyotolewa na Taasisi hivyo kuamua kutoa taarifa ya kutokuridhika kwa mtumishi aliyehusika au Taasisi yake kwa matarajio kuwa marekebisho yatafanywa.

1.6 Aina ya Malalamiko

Malalamiko yanayotegemewa kupokelewa na kushughulikiwa na Taasisi chini ya utaratibu huu ni ya aina kuu sita (6) kama ifuatavyo:

(i) **Taratibu:** Haya ni malalamiko yanayolalamikia sheria, kanuni na taratibu ambazo kwa mfano zinaonekana kuwa na urasimu unaochelewesha upatikanaji wa huduma au zimepitwa na wakati hivyo kupingana na mambo mengine yanayokwenda na wakati.

(ii) **Taarifa:** Haya yanasababishwa na wateja kukosa taarifa za jambo husika na kupata usumbufu au kukosa huduma. Pia taarifa pungufu au zinazopingana baina ya mamlaka huwachanganya wateja na kusababisha walalamike.

(iii) **Watumishi:** Watumishi wapo katika makundi makuu mawili, kundi la watoa huduma (backstage) na kundi la mapokezi (front desk). Watumishi hawa wasipofanya kazi zao kwa uadilifu, wakiwa pungufu au wakiwa hawana elimu na ujuzi wa kazi zao na kushindwa kutoa huduma kwa viwango vinavyotegemewa wanafanya wateja walalamike.

(iv) **Vifaa:** Vinakuwa chanzo cha malalamiko kama vinahitajika ili huduma ipatikane lakini havipatikani kwa wakati au kwa kiwango na idadi inayotosheleza. Vifaa ambavyo vipo lakini havitumiki kutoa huduma kutokana na ukosefu wa wataalamu au ubovu husababisha malalamiko.

(v) **Wateja:** Wasiotaka kuzingatia sheria, kanuni na taratibu zilizopo, wasioridhika na uamuzi usio na manufaa kwao na wagomvi husababisha malalamiko wao wenyewe na kutoka kwa wateja wengine.

(vi) **Mengineyo:** Mambo yanayoangukia katika kundi hili ni pamoja na mila na desturi potofu na mazingira yanayowazunguka watumishi na taasisi zao.

1.7 Faida za Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko

Utaratibu wa kushughulikia malalamiko utakuwa na manufaa yafuatayo kwa Taasisi za Umma:

(i) Kupata fursa ya kutambua upungufu uliopo katika utoaji wa huduma, kujifunza kutokana na upungufu huo na kufanya marekebisho ipasavyo;

(ii) Kuzisaidia kutambua mahitaji na mategemeo halisi ya wateja wao;

(iii) Kujenga na kuendeleza uhusiano mzuri kati ya Taasisi na wateja;

(iv) Kuwafanya watumishi wawajibike na kutoa huduma zinazotegemewa na wateja ;

(v) Kubadilisha mtazamo hasi uliopo kuhusu malalamiko na kuyafanya yaonekane kuwa ni fursa na mrejesho wenye faida kwa Taasisi;

(vi) Kufanya mabadiliko katika kutoa huduma kutokana na masuala yaliyoonekana kwenye uchambuzi wa taarifa za malalamiko;

(vii) Kuondoa tofauti katika kushughulikia malalamiko baina ya Taasisi za Umma kwa kuwa na utaratibu wa aina moja wa kushughulikia malalamiko unaotumiwa na Taasisi zote;

(viii) Kupunguza gharama zinazotokana na malalamiko ikiwa ni pamoja na:

(a) Hasara inayotokana na kukosa mapato kwa kuwa wananchi wanaamua kutafuta huduma sehemu nyingine;

(b) Fidia zinazotokana na malalamiko kupelekwa mahakamani na taasisi ya umma kutakiwa kulipa fidia;

(c) Gharama za kujisafisha kwenye vyombo vya habari;

(d) Gharama zisizo za lazima zinazotokana na kuwepo kwa upungufu au hitilafu katika michakato ya utendaji; na

(e) Gharama zinazotokana na malalamiko kushughulikiwa mbali na mahali huduma ilipotolewa.

SURA YA 2 MAMBO YA MSINGI KATIKA KUANZISHA UTARATIBU WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

Mwongozo huu unafafanua utaratibu wa kufuata ili taasisi ziweze kukaribisha malalamiko na kukubali kuyashughulikia kwa haraka na ufanisi na kisha kutumia taarifa zilizotokana na uchambuzi wa malalamiko hayo katika kuboresha huduma zinazotolewa kwa wateja. Mambo ya msingi yanayopaswa kuzingatiwa wakati wa kuanzisha utaratibu huo ni haya yafuatayo:-

- Kujenga uelewa wa watumishi wote kuhusu namna bora ya kumhudumia mteja, maana na umuhimu wa kushughulikia malalamiko na namna ya kushughulikia malalamiko ya wateja kwa ufanisi.
- Watumishi watambue huduma wanazotoa kwa wateja wao, michakato ya huduma hizo na michakato ya kazi zao inayoweza kuwa chanzo cha malalamiko.
- Kuwepo kwa Ofisi ya Malalamiko.

2.1 Kujenga uelewa wa Watumishi kuhusu Huduma kwa Mteja na Malalamiko

Uelewa wa watumishi wote ndani ya Taasisi kuhusu huduma kwa mteja na malalamiko ni muhimu kwa sababu utaondoa mitizamo hasi kuhusu malalamiko kuwa ni usumbufu au majungu. Watumishi wataelewa kuwa malalamiko ni mrejesho unaotolewa na mteja kwa lengo la kutaka kuona mabadiliko. Kwa hali hiyo, watumishi watatambua kuwa lengo la kushughulikia malalamiko ni kubadili mifumo, michakato na mitizamo inayozalisha malalamiko badala ya kutafuta dosari zinazomlenga mtumishi mmoja mmoja.

Watumishi wote watakaoteuliwa kuratibu malalamiko watatakiwa kupata mafunzo hayo ili waweze kuratibu malalamiko na kuandaa taarifa zitakazotumika kuleta mabadiliko. Pia mafunzo hayo yanapaswa yawawezeshe kuelewa mamlaka na mipaka ya Taasisi mbalimbali za Umma zilizokabidhiwa majukumu ya kushughulikia malalamiko kisheria kama TAKUKURU, Tume ya Haki za Binadamu na Utawala Bora, Sekretarieti ya Maadili ya Viongozi na Tume ya Utumishi wa Umma. Mafunzo haya yanapaswa kuwa endelevu ili utekelezaji wa utaratibu huu uwe wenye ufanisi na endelevu.

2.2 Kutambua Maeneo yanayosababisha Malalamiko

Vyanzo vya malalamiko katika Taasisi vinatofautiana na vinaweza kuwa vingi. Ili kutambua na kupunguza malalamiko kwenye Taasisi, kila idara inapaswa kufanya mambo yafuatayo:-

- Kuanisha aina na idadi ya huduma inazozitoa.
- Kufanya uchambuzi wa kila huduma na kuainisha hatua inazozipitia katika kutoa huduma hizo kwa kutumia mtiririko wa utoaji huduma “flow chart”.
- Kuainisha hatua ambazo si muhimu na ambazo zinachelewesha utoaji wa huduma.
- Kutengeneza mtiririko mpya ”flow chart” ambao utaharakisha na kurahisisha utoaji wa huduma.

Baada ya kila idara kukamilisha mchakato wa kuainisha huduma inazozitoa na hatua inazozipitia, Taasisi inatakiwa kuainisha huduma zake kwa ujumla na kuzitangaza kwa wananchi kwa njia mbalimbali ikiwa ni pamoja na kupitia mkataba wa huduma kwa mteja.

2.3 Kuanzisha Ofisi ya Malalamiko

Ili malalamiko na pia maoni ya wateja yaweze kushughulikiwa kwa uwazi, haraka na ufanisi, uwepo wa Ofisi ya Malalamiko ambayo ndiyo itapokea malalamiko au maoni ya wateja ni muhimu.

Malalamiko yaliyopokelewa kwenye Ofisi ya Malalamiko na ambayo hayakupatiwa ufumbuzi yatawasilishwa kwenye idara kwa kupatiwa ufumbuzi na taarifa zake zitawasilishwa kwenye Ofisi ya Malalamiko. Kama malalamiko yatapelekwa moja kwa moja kwenye idara na kupatiwa ufumbuzi, Ofisi ya malalamiko itapatiwa taarifa zake ili kuweka kumbukumbu za malalamiko. Malalamiko ambayo yatawasilishwa kwenye idara ambayo haihusiki yatapelekwa kwenye Ofisi ya Malalamiko kwa ajili ya kushughulikiwa.

Ofisi ya Malalamiko itafanya kazi zake chini ya Kitengo cha Mawasiliano Serikalini au chini ya Idara ya Utawala na Utumishi, au Kitengo/Idara nyingine kadri uongozi wa Taasisi utakavyoona inafaa.

Ofisi ya Malalamiko inatakiwa kuwa mahali ambapo ni rahisi kufikika, zipo alama za kuitambulisha ilipo na iwe na nafasi ya kutosha kwa ajili ya kuwahudumia wateja. Mambo mengine ya msingi ni Ofisi hiyo kuwa na usalama wa kutosha kwa ajili ya kutunza kumbukumbu na vifaa mbalimbali.

Vifaa mahsusi kwa ajili ya kushughulikia malalamiko ni hivi vifuatavyo:-

- Fomu mbalimbali za malalamiko;
- Kompyuta;
- Nyenzo kwa ajili ya kufuatilia malalamiko na maoni ya wadau na wateja kama vile magazeti, redio na luninga;
- Vifaa vya mawasiliano kama vile simu, mtandao na nukushi;
- Vifaa vya kuhifadhia kumbukumbu na vitendea kazi kama makabati na kabineti.

2.4 Jinsi ya Kutekeleza Mfumo wa Kushughulikia Malalamiko

Kila Taasisi itapaswa kuchagua namna ya kutekeleza mfumo huu kulingana na mazingira yake ili uweze kuleta ufanisi. Mambo makuu

matatu yanayoiongoza Taasisi katika kuamua jinsi ya kuutekeleza mfumo huu ni:-

- aina ya huduma zinazotolewa;
- jinsi wananchi wanavyohudumiwa na ulazima wa wateja kukutana na watumishi; na
- idadi ya malalamiko yanayopokelewa.

(i) Aina ya huduma zinazotolewa zinaweza kuwa na uwezekano wa malalamiko zaidi kuliko huduma nyingine. Kwa mfano, huduma ya Takwimu itakuwa na malalamiko machache ukilinganisha na inapotolewa huduma ya tiba.

(ii) Taratibu zinazotumika kuwahudumia wateja huchangia ongezeko la malalamiko. Kwa mfano, sehemu ambayo inalazimu mtoa huduma na mteja kukutana inaongeza uwezekano wa ongezeko la malalamiko tofauti na mahali ambapo hakuna mwingiliano mkubwa kati yao.

(iii) Idadi ya malalamiko. Malalamiko mengi yatahitaji huduma ya malalamiko iwe karibu.

Hivyo pamoja na kwamba utaratibu huu ni mmoja kwa Taasisi zote, utekelezaji wake utatofautiana kati ya Taasisi kutokana na majukumu, ukubwa, mazingira na mtawanyiko wa Taasisi husika.

Taasisi ambazo watumishi wanakutana na wateja kwa kiwango kidogo au zina idadi kubwa ya malalamiko, lakini malalamiko hayo mara nyingi ni ya aina moja au mepesi kupatiwa ufumbuzi, malalamiko yote yanaweza kushughulikiwa sehemu moja ambapo Ofisi ya Malalamiko inakuwa makao makuu.

Taasisi ambazo watumishi wanakutana mara kwa mara na wateja, au zenye Ofisi zilizosambaa katika maeneo mbalimbali, zinapaswa kuwa na Ofisi za malalamiko katika vituo vya kutolea huduma.

2.5 Ushirikiano wa Ofisi ya Malalamiko na Kamati ya Uadililfu na Timu za Kuboresha Huduma

Ofisi ya Malalamiko itatakiwa kushirikiana na vyombo vingine vyenye dhamana ya kushughulikia maadili na huduma kwa mteja vilivyopo kwenye Taasisi. Vyombo hivyo ni Kamati ya Uadilifu na Timu za Kuboresha huduma kwa Mteja.

Ofisi ya Malalamiko itashirikiana na Kamati ya Uadilifu kwa kuipa taarifa muhimu zinazohusu malalamiko, vyanzo vyake na namna yanavyoshughulikiwa. Kamati ya Uadilifu itatumia taarifa hizo kuishauri Taasisi namna ya kupunguza malalamiko yanayotokana na ukiukaji wa maadili kwenye Taasisi husika.

Kwa zile Taasisi ambazo tayari zina Timu ya Kuboresha Huduma kwa Mteja, timu hii itawajibika kushughulikia malalamiko ya wateja wa ndani na Ofisi ya Malalamiko itakuwa na wajibu wa kushughulikia malalamiko ya wateja wa nje ya Taasisi husika. Timu hii itashirikiana na Ofisi ya Malalamiko katika kuchambua taarifa za malalamiko na kubainisha mikakati ya kuleta mabadiliko katika utoaji wa huduma kwa yale maeneo ambayo yamelalamikiwa hivyo kuishauri menejimenti hatua za kuchukua.

Taarifa za malalamiko ndizo zitakazotumika katika uchambuzi wa mifumo na michakato inayozalisha malalamiko ili kuzuia uwezekano wa malalamiko hayo kujirudia.

SURA YA 3 MCHAKATO WA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

3.1 Watumishi Wanaoshughulikia Malalamiko

3.1.1 Uteuzi wa Watumishi

Watumishi watakaopewa kazi ya kuratibu malalamiko wanatakiwa kuwa na uelewa wa mambo yafuatayo:

(i) majukumu na shughuli za Taasisi,

(ii) mgawanyo na mipaka ya utendaji kazi ndani yaTaasisi,

(iii) mkataba wa huduma kwa mteja,

(iv) sheria, kanuni na taratibu za Taasisi na taratibu za Utumishi wa Umma,

(v) hatua zote za utaratibu wa kushughulikia malalamiko,

(vi) kuwa, utaratibu huu ni kwa ajili ya kuboresha utoaji wa huduma katika Taasisi, hivyo wahifadhi na kutumia ipasavyo kumbukumbu za malalamiko.

3.1.2 Tabia na Wajibu wa Watumishi

Pamoja na kwamba watumishi watakaoshughulikia malalamiko kuwa na uelewa wa mambo ya msingi kwenye Taasisi pia wanatakiwa kuwa na sifa za ziada ambazo ni pamoja na:

(i) Uadilifu (kutunza siri na heshima).

(ii) Ufahamu mzuri wa majukumu ya Taasisi, Sheria, Kanuni na Taratibu.

(iii) Uwezo wa kufanya kazi kwa kujituma bila kusimamiwa.

(iv) Kujiamini na kuweza kufanya mawasiliano na watumishi wa ngazi zote.

(v) Uvumilivu wa kushughulikia walalamikaji wa aina mbalimbali.

Wakati wa kuwahudumia walalamikaji watumishi wanapaswa kufanya yafuatayo:-

(a) Kutambua aina ya watu wanaolalamika na kushughulika nao kulingana na tofauti zao.

(b) Kumwekea mlalamikaji mazingira mazuri ya kumfanya awe huru wakati anapotoa maelezo ya lalamiko lake.

(c) Kusikiliza kwa makini na kutambua hali ya mlalamikaji.

(d) Kufanya mawasiliano na watumishi wa ngazi zote ili kutatua lalamiko kwa haraka na kuzuia malalamiko yasigeuke kuwa migogoro.

(e) Kuhakikisha mlalamikaji anaelewa vizuri hatua mbalimbali na jinsi lalamiko lake linavyoshughulikiwa.

(f) Kuhakikisha vielelezo na maelezo ya kutosha yanapatikana.

(g) Kuepuka kutoa maoni kabla mlalamikaji hajamaliza kutoa maelezo yake.

(h) Kuzuia jazba/hisia zao wakati wanapowahudumia wateja.

(i) Kutumia lugha safi ya kiungwana na inayoeleweka.

(j) Kutunza siri na taarifa za walalamikaji.

(k) Kuepuka kudharau lalamiko lolote.

(l) Kuepuka kumlaumu na kumdhalilisha mlalamikaji.

(m) Kuepuka kauli zinazoashiria kupendelea upande fulani.

(n) Uwezo wa kujifunza kwa lengo la kuweza kuleta mabadiliko ya kuimarisha mfumo wa kushughulikia malalamiko.

3.1.3 Kazi za Watumishi wa Ofisi ya Malalamiko

(a) Kupokea na kuandikisha malalamiko;

(b) Kufanya uchambuzi wa awali wa malalamiko;

(c) Kuwasilisha malalamiko kwenye Idara au Kitengo kinachohusika kwa ajili ya kupatiwa ufumbuzi;

(d) Kuingiza na kuhifadhi taarifa za malalamiko kwa kutumia teknolojia ya mawasiliano na kutumia taarifa za malalamiko kuonyesha maeneo ya kufanyia kazi na siyo kuzitumia vibaya au kwa maslahi binafsi;

(e) Kufuatilia malalamiko yanayoshughulikiwa na idara au kitengo;

(f) Kutoa ushauri kwa wateja;

(g) Kuandaa na kuwasilisha taarifa za malalamiko;

(h) Kutoa elimu kwa umma/wateja.

Idadi ya watumishi watakaochaguliwa kuhudumia Ofisi za Malalamiko itategemea idadi ya malalamiko, ukubwa wa Taasisi na idadi ya wateja wanaohudumiwa na Taasisi husika.

3.2 Kukaribisha Malalamiko

Kwa kuwa malalamiko yanaiwezesha Taasisi kubaini maeneo yanayohitaji marekebisho, ni muhimu kwa Taasisi kuweka njia zitakazowahamasisha wateja kutoa malalamiko. Njia hizo ni:-

(i) Sehemu ya kupokea malalamiko kufahamika ili wananchi wanaolalamika waweze kutoa malalamiko yao kwa urahisi. Taarifa zitolewe kwa wateja kwa kutumia mabango, vipeperushi, majarida, radio na televisheni, tovuti na mikutano na wateja.

(ii) Kuwepo na uwezekano wa malalamiko kutumwa kwa njia mbalimbali kama:-

(a) Maandishi

- Kupitia barua za kawaida ambazo zinaweza kutumwa kwa posta, kuwekwa kwenye sanduku la maoni au kupelekwa moja kwa moja kwenye sehemu ya malalamiko
- Kujaza fomu maalum ya kutoa malalamiko ambayo ni rahisi kutumika.
- Kupitia tovuti ya Taasisi au tovuti maalum kwa ajili ya malalamiko.

(b) ***Simu***

Namba za simu za Ofisi ya Malalamiko zitangazwe. Pale inapowezekana, Taasisi ziwe na simu ambazo mlalamikaji atawasilisha malalamiko bila kulipia gharama. Ili kuweka kumbukumbu za malalamiko ya simu, teknolojia ya kurekodi mazungumzo inaweza kutumika.

(c) ***Ana kwa Ana***

Wananchi wawezeshwe kutoa malalamiko yao ana kwa ana kutokana na kuwepo kwa utaratibu mzuri wa kushughulikia malalamiko yao. Isiwepo hali ya kunyanyaswa na kuadhibiwa kwa kutoa malalamiko.

(d) ***Mfumo wa elektroni***

Uwasilishaji wa malalamiko kwa njia hii ni kwa kutumia nukushi, barua pepe na tovuti.

3.3 Kupokea Malalamiko na Maoni

Utaratibu huu ni kwa ajili ya malalamiko lakini inawezekana mteja asiwe na lalamiko lakini anataka kutoa maoni yake kuhusu Taasisi. Maoni ya wateja yatapokelewa sambamba na malalamiko na kushughulikiwa kikamilifu. Malalamiko na maoni yatapokelewa na kushughulikiwa kwa kutumia fomu kama ifuatavyo:

3.3.1 Fomu ya Kupokea Malalamiko

Fomu ya kupokea malalamiko itajazwa na mtumishi anayepokea lalamiko la ana kwa ana, kwa maandishi au kwa simu. Pia inaweza kujazwa na mteja anayelalamika.

Fomu ya kupokea malalamiko **(Kiambatisho Na.1)** itajazwa na mtumishi au mlalamikaji kwa mkono au kutumia kompyuta ili kurahisisha uchambuzi wa malalamiko hivyo ni lazima ikusanye taarifa katika maeneo yafuatayo:-

(a) Taarifa za mlalamikaji:

Majina matatu, anuani, simu na nukushi, kazi, aina ya mteja (wa ndani au nje) na nani aliyeathiriwa na lalamiko. Hata hivyo si lazima mlalamikaji ataje jina lake.

(b) Lalamiko linahusu nini:

Kama linaletwa mara ya kwanza au ni ufuatiliaji, aina ya lalamiko kutegemeana na makundi yaliyoainishwa . Makundi yaainishwe kwa namna ambayo itarahisisha uchambuzi wa chanzo cha lalamiko kwa lengo la kuwezesha kufanyika kwa marekebisho. Mfano lalamiko lililotolewa kwenye mgahawa lisiwe mgahawa bali liwe ni "USAFI" . Vile vile makundi yatengenezwe kwa njia ambayo itawezesha malalamiko ya wananchi wote kuweza kuingizwa kwenye taarifa za malalamiko. Hii itawezekana kama wakati wa kutengeneza makundi ya malalamiko, taarifa zinazowakilisha mwelekeo wa wananchi zitatumika.

Uainishiaji wa makundi ya malalamiko uwezeshe makundi hayo kuwakilisha malalamiko kutoka vyanzo mbalimbali. Kwa mfano tatizo la kundi la USAFI – linaweza kutokea sehemu tofauti kama vyoo vya mgahawa, Ofisini au kwenye lifti.

(c) Jinsi lalamiko lilivyoshughulikiwa:

Kama lilitatuliwa mara moja au baadaye, muda uliotumika hadi kutoa ufumbuzi; uamuzi wa mwisho na Idara iliyotoa ufumbuzi.

(d) Lalamiko lilivyopokelewa:

Taarifa zionyeshe afisa aliyelipokea, tarehe ya kulipokea, njia iliyotumika kuwasilisha lalamiko na idara inayolalamikiwa.

3.3.2 Fomu ya Kupokea Malalamiko kwa njia ya Mtandao

Mteja anaweza kuwasilisha malalamiko yake kwa mtandao kwa kutumia fomu ya malalamiko kwa njia ya mtandao **(Kiambatisho Na. 2).**

3.3.3 Rejesta ya Malalamiko

Rejesta ya malalamiko itatumika kuweka kumbukumbu za malalamiko toka lalamiko linapopokelewa hadi ufumbuzi unapopatikana. Taarifa zitakazoingizwa katika rejesta hii ni namba ya lalamiko, tarehe ya kupokelewa, jina na anuani ya mlalamikaji na njia ya uwasilishaji, aina ya lalamiko na maelezo kwa kifupi, idara au kitengo kinacholalamikiwa na tarehe ya kukamilika na matokeo ya taarifa kwa mteja. **(Kiambatisho Na. 3)**

3.4 Uchambuzi na Ushughulikiaji wa Malalamiko

Malalamiko yatashughulikiwa kwa haraka na kwa ufanisi kama zipo taratibu nzuri. Baadhi ya taratibu hizo ni hizi zifuatazo:

(a) Malalamiko kushughulikiwa katika Muda Mfupi

Malalamiko yatashughulikiwa kwa muda mfupi kama jitihada zitafanywa za kuainisha upya michakato na muda unaoutumika kwenye shughuli zetu hasa zile zenye malalamiko kwa lengo la kuondoa vyanzo vya malalamiko.

Muda wa kushughulikia lalamiko katika kila ngazi ubainishwe kulingana na uzito wake, wingi wa malalamiko na uwezo wa watumishi.

(b) Hatua chache za kushughulikia malalamiko:

Hatua ya kwanza: Iwe ni Ofisi ya Malalamiko. Ofisi hii iwe na uwezo wa kutambua malalamiko ya dharura na njia za kukabiliana na dharura hizo.

Hatua ya pili: Iwapo Ofisi ya malalamiko itashindwa kutoa ufumbuzi hata baada ya kuomba ushauri kutoka kwenye idara, suala hilo lipelekwe moja kwa moja kwenye Idara kwa ajili ya kulishughulikia.

Ili malalamiko yaweze kushughulikiwa kwa wakati ni lazima kufanya ufuatiliaji ili muda ulioainishwa uweze kuzingatiwa. Ufuatiliaji unaweza kufanywa kwa njia mbili:

(i) Afisa malalamiko afanye ufuatiliaji yeye mwenyewe baada ya muda ulioainishwa katika ngazi fulani kutokuzingatiwa. Kwa kuwa mahali penye malalamiko mengi ufuatiliaji wa namna hii unaweza kuwa mgumu, utaratibu wa kuwakumbusha kwa njia ya teknolojia ya habari na mawasiliano utumike.

(ii) Njia ya pili ya ufuatiliaji ni kwa taarifa za lalamiko ambalo halijashughulikiwa kwenye ngazi husika kupelekwa kwenye ngazi ya juu zaidi ili hatua ziweze kuchukuliwa. Upelekaji huu unaweza kufanywa pia kwa kutumia teknolojia ya habari na mawasiliano.

Katika hatua zote za ufuatiliaji ni lazima muda wa kuanza ufuatiliaji baada ya muda uliopangwa kumalizika uainishwe ili ufuatiliaji uanze mara baada ya muda huo kumalizika – mfano kama ni baada ya siku mbili au siku tatu.

Mchakato wa kushughulikia malalamiko umeanishwa kwa kutumia "flow chart" ya malalamiko **(Kiambatisho Na. 4).**

Hatua ya tatu: pale ambapo Idara/Taasisi haina uwezo wa kutoa ufumbuzi na hivyo kupeleka suala hilo kwenye Idara/ Taasisi nyingine.

(c) Matumizi ya Teknolojia katika uhifadhi wa taarifa:

Teknolojia ya habari na mawasiliano itumike kuhifadhi taarifa kwa ajili ya kurahisisha uchambuzi na ufuatiliaji. Teknolojia hii pia itumike kukumbushia ushughulikiaji wa lalamiko pale ambapo muda wa kushughulikia lalamiko haujazingatiwa.

3.5 Matumizi ya Teknolojia ya Habari na Mawasiliano (TEHAMA) Katika Kushughulikia Malalamiko

Matumizi ya teknolojia ya habari na mawasiliano katika kushughulikia malalamiko ni muhimu kwa kuwa inaharakisha na kurahisisha upokeaji na ushughulikiaji wa malalamiko ya wateja. Teknolojia hii pia itasaidia pale ambapo:-

- Taratibu za kushughulikia malalamiko ni ngumu kwa mfano lalamiko linalohusisha vitengo au idara tofauti;
- Malalamiko yanahitaji kufanyiwa uchambuzi wa kina na kuandaliwa ripoti ambayo itatumika katika kuboresha huduma;
- Taasisi inatoa huduma za aina mbalimbali ambazo zinaweza kuwa na matatizo yanayohitaji taratibu tofauti wakati wa kuyashughulikia.

Hivyo TEHAMA itumike kurahisisha kuweka, kusambaza, kuchambua na kutumia taarifa za malalamiko na kufanya tathmini.

3.6 Taarifa za Malalamiko

3.6.1 Uchambuzi wa Taarifa za Malalamiko

Katika hatua hii, taarifa za malalamiko zichambuliwe kwa lengo la kupata taarifa muhimu za kusaidia menejimenti katika kuleta mabadiliko. Uchambuzi uainishe aina mbili za taarifa – taarifa ya kwanza ionyeshe aina, idadi na eneo lenye matatizo na taarifa ya pili ionyeshe sababu au vyanzo vya malalamiko kutokana na sababu au udhaifu katika Taasisi.

(i) Jinsi ya Kuchambua Idadi na Aina ya Malalamiko

Uchambuzi unaohusu idadi na aina ya malalamiko ufanyike mara kwa mara kwa kuzingatia Huduma au Bidhaa zinazotolewa na Taasisi (kwa mfano tatizo la kisera) na makundi ya wateja (kimkoa, waalimu). Katika uchambuzi huo, Taasisi ziainishe kila lalamiko linahusu nini, limetokea katika mazingira ya aina gani, muda uliotumika katika kulishughulikia na kutofautisha uzito wa malalamiko yaliyoshughulikiwa. Uchambuzi huu utaiwezesha Taasisi kuona ni wapi nguvu zielekezwe zaidi wakati wa kupanga mipango na mikakati ya namna ya kuboresha utendaji kazi.

(ii) Jinsi ya Kuchambua Chanzo cha Malalamiko

Uchambuzi wa chanzo cha malalamiko unafanywa kwa kuorodhesha mambo mbalimbali katika Taasisi ambayo yanaweza kuwa chanzo cha malalamiko. Vyanzo vya malalamiko vinatazamwa kwa upana kwenye maeneo makuu sita (6) ambayo ni:

(i) Taratibu,

(ii) Taarifa,

(iii) Watumishi: Watumishi wa Mapokezi (Frontdesk) na Watumishi watoa Huduma mahsusi (Backstage),

(iv) Vifaa: Upatikanaji na matumizi ya vifaa,

(v) Wateja, na

(vi) Mengineyo.

Kila lalamiko linapitishwa kwenye uchambuzi wa maeneo hayo na kuona ni kwa jinsi gani kwa mfano watumishi au taratibu zinaweza zikawa zimesababisha tatizo lililopo.

Uchambuzi wa kina unahitajika kufanywa ili kubaini kiini cha tatizo. Kiini hicho kitatakiwa kuandaliwa mpango wa kuondoa tatizo hilo kwa kuainisha faida na hasara za hatua zilizopangwa kuchukuliwa.

Ufumbuzi wa malalamiko na utekelezaji mzuri wa maoni ya wateja utapatikana kwa kufanya uchambuzi wa kina wa michakato inayohusika katika eneo linalohusika. Wakati wa kufanya uchambuzi ni vizuri kutambua kuwa:-

- Asilimia 80% ya matatizo yanasababishwa na sehemu ndogo isiyozidi asilimia 20% ya michakato.
- Ufumbuzi wa chanzo cha tatizo unaweza kupatikana kwa urahisi kama maoni/maelezo ya watu wasio watekelezaji yatapatikana au watekelezaji kuwa wasikivu na kupokea mrejesho kwa mtazamo chanya.

3.6.2 Matumizi ya Taarifa za Malalamiko

Taarifa zichambuliwe na kutengwa katika makundi makubwa mawili ya maoni na malalamiko. Uchambuzi ufanywe kwa kila kundi na yale yanayoonekana kuwa na athari kubwa kwa Taasisi yapewe kipaumbele katika kuyatafutia ufumbuzi. Taarifa za malalamiko ziandaliwe na kujadiliwa kwenye vikao vya menejimenti **(Kiambatisho Na. 5).**

Mrejesho utakaopatikana kutoka kwa wadau kupitia malalamiko utumike kuboresha na kufanya mapitio ya mikataba ya huduma kwa wateja na kuboresha michakato ya utoaji huduma katika Taasisi kwa kuondoa zile hatua ambazo si muhimu katika taratibu za utoaji huduma (Business Process Improvement). Hivyo taarifa hizo zinapaswa kukusanywa kila siku hasa kwa Taasisi kubwa na zenye malalamiko mengi.

Taasisi zitapaswa kuwa na utaratibu mzuri wa kutoa taarifa za malalamiko kwa wateja na wadau kwa kipindi cha robo mwaka, nusu mwaka na kwa mwaka mzima ama kipindi chochote zitakapohitajika.

3.7 Tathmini ya Utendaji kutokana na Mrejesho wa Wadau

Taasisi zinatakiwa zijenge utamaduni na utaratibu wa kufanya ufuatiliaji ili kujua kama mfumo wa kushughulikia malalamiko unafanya kazi ipasavyo. Lengo la kufanya hivyo ni kuepuka kukosa mrejesho kutoka kwa wateja ukiwajulisha jinsi wanavyoona utoaji wa huduma. Ufuatiliaji huo unaweza kufanywa kwa njia zifuatazo:

(a) Kufanya Tafiti Kubwa

Utafiti wa 'customer satisfaction survey' ufanywe na Washauri Waelekezi wa nje ya Taasisi ili kupata maoni halisi ya wateja wanaopewa huduma. Maeneo yanayopaswa kuangaliwa wakati wa utafiti ni pamoja na;

- Kiwango cha wateja kuridhika na huduma;

- Sifa za utoaji huduma;
- Matarajio ya wateja.

Utafiti huo unaweza kufanywa kila baada ya miaka mitatu.

(b) *Kufanya Tafiti Ndogondogo na Endelevu*

Njia nyingine zinazoweza kutumika ni kukusanya takwimu na taarifa za wateja ni pamoja na njia zifuatazo:

(i) *Kadi au Fomu za maoni*

Taasisi zitumie mbinu za kupata maoni kutoka kwa wateja kwa kutumia fomu za maoni za maandishi au kupitia tovuti baada ya mteja kuhudumiwa. Fomu hizi zinaweza kutolewa na mtumishi aliyetoa huduma au zipatikane mahali pengine kama vile dawati la mapokezi au kwenye tovuti ya Taasisi. Ofisi ya malalamiko ikusanye fomu hizi kila wakati na kuzifanyia uchambuzi na kutoa ushauri.

(ii) *Mikutano na wateja*

Taasisi pia ziwe na utaratibu wa kuendesha mikutano na wadau au wateja maalumu (focus groups) ili kuweza kujua makundi mbalimbali ya wateja yanasemaje kuhusiana na kuridhika ama kutokuridhika na ubora na viwango vya huduma zitolewazo ndani ya Taasisi.

(iii) *Kutazama na Kufuatilia*

Taasisi ziwaagize watumishi ambao wako katika Ofisi ya malalamiko na Timu ya Kuboresha Huduma kwa Mteja kwa zile Taasisi ambazo zina timu hizo kutazama, kusikiliza na kufanya ufuatiliaji wa wateja ili kupata maoni yao juu ya kuridhika au kutokuridhika na huduma zinazotolewa hasa kama mteja hakutaka kuweka maoni yake wazi.

Taarifa za tafiti hizi zote zitumike kutambua maeneo yenye upungufu kiutendaji ili yapatiwe ufumbuzi.

Watumishi wafahamishwe matokeo ya tafiti hizo ili nao washiriki katika kutatua matatizo yatakayokuwa yameainishwa katika taarifa za tafiti. Hii itawasaidia kufahamu ni kwa kiasi gani wanachangia kumridhisha ama kutokumridhisha mteja.

3.7.1 Kupanga Malengo ya Mwaka

Baada ya Taasisi kupata maoni ya wateja wake kuhusu hali ya utoaji huduma, inatakiwa kubainisha maeneo yanayohitaji kurekebishwa. Ufumbuzi utakaotolewa ujumuishe utambuaji wa mikakati ya utekelezaji na baadae Taasisi iandae malengo na shabaha za utekelezaji na kuzijumuisha katika mipango na bajeti za utekelezaji za kila mwaka.

Malengo yanalenga kuondoa matatizo ndani ya Taasisi na kuboresha mifumo ya utendaji na utoaji huduma. Mikakati inayoweza kuwekwa kwenye mipango ni pamoja na:

(a) Kuwabadilisha watumishi kitabia,

(b) Kujenga uwezo wa watumishi kiutendaji,

(c) Kubadilisha mifumo na taratibu za utoaji huduma,

(d) Kukuza uelewa wa wateja katika maeneo mbalimbali yanayotolewa huduma na

(e) Kubadilisha watumishi maeneo wanayofanyia kazi.

SURA YA 4 HITIMISHO

4.1 Mambo Muhimu Yanayoashiria Kuwepo kwa Utaratibu wa Kushughulikia Malalamiko

Taasisi husika inapaswa kuzingatia mambo yafuatayo wakati wa kuanzisha na kuendeleza utaratibu wa kushughulikia malalamiko katika Utumishi wa Umma:-

√ **Utayari wa Menejimenti**

Uongozi wa Taasisi kuikubali dhana ya malalamiko na kuihaulisha ili utaratibu huu uweze kufanya kazi kwenye mazingira halisi ya Taasisi.

√ **Uelewa wa Watumishi**

Watumishi wanaelewa maana ya Huduma kwa mteja hivyo kuna mtazamo wa kuwajali wateja na dhana ya kushughulikia malalamiko na kero za wananchi zinapewa uzito na kushughulikiwa kwa muda ulioahidiwa.

√ **Uwepo wa Ofisi ya Malalamiko**

Taasisi ina Ofisi ya malalamiko inayojulikana kwa wateja wa nje, inayofikika kwa urahisi na kumwezesha mwananchi/ mteja kutoa lalamiko lake na inayothibitika kufanya kazi kutokana na kasi na umakini wake katika kupata ufumbuzi.

√ **Kufahamika kwa Huduma na mchakato wake**

Huduma zote za Taasisi zinafahamika na michakato yake imechanganuliwa.

- √ Utaratibu unafahamika ili wananchi wajue endapo watakutana na tatizo waende wapi na wajue tatizo lao litashughulikiwaje.

- √ **Matumizi ya Tehama**

  Taasisi ihakikishe inatumia Tehama katika kupokea, kushughulikia, kufuatilia, kutoa mrejesho na uhifadhi wa taarifa za malalamiko.

VIAMBATISHO

Kiambatanisho Na. 1

Namba ya Lalamiko......................

FOMU YA KUPOKEA NA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO

A. MLALAMIKAJI

1. Maelezo Muhimu

Bw./Bibi/Bi/...

Jina la Kwanza .... Jina la Kati .... Jina la Ukoo:................................ ....

Kazi.. Cheo...

Mlalamikaji mwenyewe/mwakilishi (taja)..

Anwani ....

Simu .... Barua Pepe...

Nukushi ....

2. Mteja wa Ndani/Nje: ☐ Ndani ☐ Nje

3. Anayelalamika ni:

☐ Mlalamikaji Mwenyewe ☐ Ndugu wa Mlalamikaji ☐ Wakala wa Mlalamikaji

☐ Mwajiri wa Mlalamikaji ☐ Kiongozi wa Kazi wa Mlalalamikaji

4. Kiwango cha kuudhika mlalamikaji:

☐ Chini ☐ Wastani ☐ Juu sana

B. MAELEZO YA LALAMIKO

1. Huduma inayolalamikiwa*[1]..

2. Maelezo kwa Ufupi ....
....

3. Kasoro inayolalamikiwa ....

4. Mahali tukio lilipotokea.. 5. Tarehe ya tukio ....

6. Je umeshawahi kuwasilisha lalamiko hili kabla? ☐ Ndiyo ☐ Hapana

7. Je unavyo vielelezo vinavyohusiana na suala hili? ☐ Ndiyo ☐ Hapana

9. Je vielezo ulivyowasilisha ni hivi tu au viko vingine? ☐ Ndiyo ☐ Hapana

---

*[1] *Kila Taasisi itaainisha huduma inazotoa na kuambatisha na fomu hii.*

C. LALAMIKO LILIVYOSHUGHULIKIWA

1. Kama ufumbuzi wa tatizo umepatikana: Uamuzi:..

2. Kama ufumbuzi haukupatikana ahadi iliyotolewa kwa Mteja...

3. Muda ulioahidiwa kushughulikia lalamiko

☐ Mara moja ☐ Kujibiwa baada ya muda mfupi ☐ Kupewa tarehe ya ufumbuzi

4. Tarehe ambayo imekubalika mteja kupatiwa ufumbuzi...

5. Uharaka wa lalamiko:

☐ Haraka sana ☐ Haraka ☐ Mchakato wa kawaida

D. MCHAKATO WA KUSHUGHULIKIA LALAMIKO

1. Mhusika wa lalamiko.. 2. Idara inayolalamikiwa ....

3. Mchakato unaolalamikiwa*[2]..

E. KUPOKEA LALAMIKO:

1. Njia iliyotumika kuwasilishwa lalamiko:

☐ Simu ☐ Barua ☐ Ana kwa Ana ☐ Mawasiliano ya Ki-electronic ☐ Nyingine (taja)

2. Lalamiko linapoelekezwa:

☐ Mtendaji Mkuu ☐ Idara/Kitengo ☐ Ofisi ya Malalamiko ☐ Ofisi ya Huduma kwa Mteja ☐ Nyingine (taja)

Jina la Afisa anayepokea lalamiko:... Tarehe:...

Jina la Afisa Malalamiko:... Namba ya Lalamiko ....

Tarehe:..

*[2] *Kila idara itaainisha michakato ya huduma zake.*

Kiambatanisho Na. 2

FOMU YA KUWASILISHA MALALAMIKO KWA NJIA YA MTANDAO

Namba ya Lalamiko …………

A. MLALAMIKAJI:

1. Maelezo Muhimu

Mke/Mme……………………………………..

Jina la Kwanza……………………………….. Jina la Kati…………………….. Jina la Ukoo…………………….

Kazi ………………………………...……….. Cheo..

Taasisi/Mwakilishi wako ………………………………………………………………………………….…………….

Anwani ……….

Simu ……………………………………….. Barua Pepe……………………… Nukushi……………………….

2. Mteja wa Ndani/Nje ☐ Ndani ☐ Nje

3. Anayelalamika ni

☐ Mlalamikaji Mwenyewe ☐ Ndugu wa Mlalamikaji ☐ Wakala wa Mlalamikaji

☐ Mwajiri wa Mlalamikaji ☐ Kiongozi wa Kaiz wa Mlalamikaji

4. Kiwango cha kuudhika mlalamikaji:

☐ Chini ☐ Wastani ☐ Juu sana

B. MAELEZO YA LALAMIKO

1. Huduma iliyolalamikiwa*[3]..

2. Maelezo kwa Ufupi ....

....

....

3. Kasoro inayolalamikiwa ....

4. Mahali tukio lilipotokea.. 5. Tarehe ya tukio ....

6. Je umeshawahi kuwasilisha lalamiko hili kabla? ☐ Ndio ☐ Hapana

*[3] *Kila Taasisi itaainisha huduma inazotoa na kuambatisha na fomu hii.*

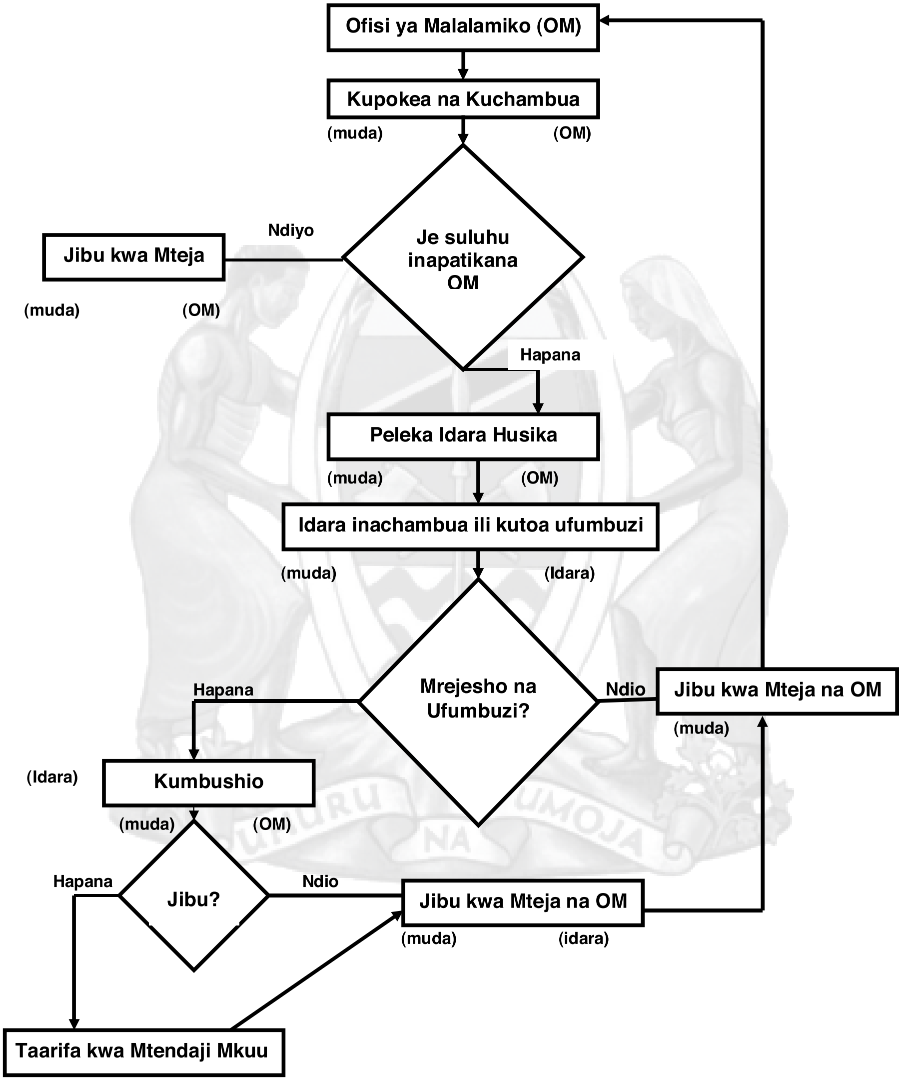
Kiambatanisho Na. 3

REJESTA YA MALALAMIKO

Namba ya Lalamiko	Tarehe ya Kupokelewa	Jina na Anwani ya Mlalamikaji	Njia ya Uwasilishaji	Aina ya Lalamiko	Maelezo kwa Kifupi	Idara au Kitengo kinacholalamikiwa	Tarehe ya Kukamilika	Matokeo na Taarifa kwa Mteja

Kiambatanisho Na. 4

MFANO WA CHATI YA KUSHUGHULIKIA MALALAMIKO



Kiambatanisho Na. 5

TAARIFA YA MALALAMIKO

TAARIFA YA MALALAMIKO

Fomu Na. …….

Fomu Na. …….

Kipindi cha Mwezi/ Robo Mwaka / Mwaka: Kuanzia ……………………………Hadi…………………………………….

Jina la Taasisi/Ofisi: ....

1. Malalamiko yaliyobaki kipindi cha nyuma

IDARA / KITENGO	IDADI YA MALALAMIKO KULINGANA NA VYANZO VYAKE						
	TARATIBU	TAARIFA	WATUMISHI	VIFAA	WATEJA	VYANZO VINGINE	JUMLA
JUMLA							

2. Malalamiko mapya yaliyopokelewa

IDARA / KITENGO	IDADI YA MALALAMIKO KULINGANA NA VYANZO VYAKE						
	TARATIBU	TAARIFA	WATUMISHI	VIFAA	WATEJA	VYANZO VINGINE	JUMLA
JUMLA							

3. Malalamiko yalivyoshughulikiwa

IDARA/KITENGO	USHUGHULIKIAJI	VYANZO VYA MALALAMIKO											
		TARATIBU		TAARIFA		WATUMISHI		VIFAA		WATEJA		VYANZO	
		VIPORO	MAPYA	VIPORO	MAPYA	VIPORO	MAPYA	VIPORO	MAPYA	VIPORO	MAPYA	VIPORO	MAPYA
	Yaliyopatiwa Ufumbuzi												
	Yanayoendelea kushughulikiwa												
	Yaliyoelekezwa Taasisi nyingine												
	JUMLA YA IDARA												

4. Maelezo kuhusu Mafanikio au Changamoto zilizopo na mapendekezo kuhusu uboreshaji wa utoaji wa huduma (*ambatisha maelezo ya ziada kama yapo*).

a) **Mafanikio:**

----

b) **Changamoto:**

----

c) **Mapendekezo:**

Jina la Afisa anayewasilisha Taarifa………………………...... **Saini** …………….............. **Tarehe** ………………………

Ofisi ya Rais
Menejimenti ya Utumishi wa Umma
S.L.P. 2483
Simu: +255 22 2118531 - 4
Nukushi: +255 22 2125299
Baruapepe: permsec@estabs.go.tz
Tovuti: http//www.utumishi.go.tz